

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Penanganan gawat darurat mempunyai filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving* bisa diartikan waktu adalah nyawa atau seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Kepuasan pasien merupakan faktor prediktif utama dari sebuah mutu layanan kesehatan di fasilitas kesehatan (Firmansyah & Mahardika, 2018). Kepuasan di instalasi gawat darurat (IGD) terkait dengan pelayanan yang cepat dan dianggap sangat penting bagi pasien serta merupakan faktor utama yang menentukan penilaian mereka. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di instalasi gawat darurat adalah respons time (cepat tanggap) dari petugas instalasi gawat darurat (Hidayat et al., 2020). Banyak keluhan dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan perawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat.

Berdasarkan data WHO (World Health Organisation) (dalam Olufadeji et al., 2021) kunjungan pasien ke instalasi gawat darurat di dunia sekitar 17,5 juta pasien dan meningkat sekitar 12,8% setiap bulan, data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia sekitar 4.402.205 pasien (13,3%) dari total seluruh kunjungan pasien rumah sakit (Kemenkes 2019). Berdasarkan data elektronik puskesmas tahun 2023 jumlah kunjungan pasien ke IGD Puskesmas Badegan Ponorogo pada Bulan Januari sampai dengan Desember 2023 sejumlah 5241 pasien dengan rata-rata jumlah kunjungan setiap bulan adalah 436 pasien dan rata rata kunjungan perhari adalah 14 orang.

Hasil studi pendahuluan terhadap 25 orang pasien didapatkan hasil 15 pasien mengatakan respon time perawat ≤ 10 menit dan pasien merasa pelayanan perawat cepat, sedangkan 10 pasien mengatakan respon time perawat ≥ 15 menit dan pasien merasa pelayanan lambat.

Jumlah peningkatan kunjungan pasien setiap bulannya menuntut perawat dan dokter untuk memberikan pelayanan kegawatdaruratan yang lebih maksimal sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien tersebut salah satunya dipengaruhi oleh respon time perawat.

Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pelayanan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak layanan kesehatan karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan (Martino, 2013). Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat petugas harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan

berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak (Stuart & laraia 2010).

Banyak komplain dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Instalasi gawat darurat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan sebagai respons time Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat merupakan salah satu bentuk capaian indikator mutu layanan (Wardhani, 2017).

Solusi untuk mengoptimalkan respons time adalah dengan melakukan pelatihan seperti triase dan pelatihan gawat darurat yang diperlukan untuk mengasah keterampilan perawat dalam menangani klien di instalasi gawat darurat. Selain itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pendokumentasian mengenai jumlah klien di ruang gawat darurat berdasarkan kecepatan karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi ruangan. Selain itu bagi manager di tingkat instalasi untuk melakukan supervisi dan perbaikan serta melakukan pelatihan penanggulangan gawat darurat secara berkala dan memberikan motivasi psikologis guna meningkatkan rasa kepedulian diantara

para petugas instalasi gawat darurat untuk memberikan service quality yang baik (Anatolia, 2019). Oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Pengaruh Respon Time terhadap Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah ada Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi respon time di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.
- c. Menganalisa hubungan respon time dengan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai referensi di perpustakaan bagi institusi pendidikan kesehatan terkait tentang response time dalam menangani pasien di instalasi gawat darurat.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian terkait dengan respon time dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengalaman peneliti tentang manajemen keperawatan khususnya tentang respon time di ruang gawat darurat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi keluarga pasien tentang hubungan respon time dengan kepuasan pasien terhadap lama waktu tanggap yang diberikan petugas dalam memberi pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.

b. Bagi Keluarga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi keluarga pasien tentang pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien yang diberikan petugas dalam memberi pelayanan terhadap pasien yang datang berobat di IGD Puskesmas Badegan Ponorogo.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai sumber literature dan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan keperawatan khususnya di ruang instalasi gawat darurat.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian ini murni hasil karya sendiri tanpa plagiasi. Penelitian terkait pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien sudah banyak dilakukan tetapi karena masih terdapat beberapa komplain pasien terhadap kinerja petugas IGD maka perlu dilakukan penelitian sejenis untuk melakukan evaluasi pelayanan di IGD Puskesmas Badegan. Penelitian sejenis yang dapat mendukung penelitian ini, yaitu:

No.	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil
				Bebas	Terikat			
1.	Nurlina, Dewi 2018	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD TK IV. Bandar. Lampung	Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat	Keterampilan petugas, prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan dan waktu tanggap	Kepuasan pasien	Survey analitik	Cross sectional	Ada hubungan signifikan keterampilan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan

								dan waktu tanggap dengan kepuasan pasien
2.	Yurnalis, E dan Mendrofa, hendry K, 2021	Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang	MAHES A: Malahayati Health Student Journal Volume 1, Nomor 4, 2021] Hal 404-410	Respon time	Kepuasan pasien	Quasy Experimental	Cross sectional	terdapat hubungan yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah
3.	Putri et al, 2018	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	Google Scholar, Global Health Science, Volume 3 No.4, Desember 2018	Waktu tunggu pelayanan	Kepuasan pasien BPJS	Survey analitik	Cross sectional	Uji Chi Square Menunjukkan bahwa Tidak Terdapat Hubungan yang Signifikan Antara Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dengan Nilai Signifikan si Fisher's Exact Test 1,000 (> 0,05)